

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI ISTANA MAIMUN MEDAN,
SUMATERA UTARA**



DISUSUN OLEH :

MELYSA HANDAYANI

NIM 519101276

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PENGUNJUNG DI ISTANA MAIMUN MEDAN,

SUMATERA UTARA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Pariwisata

Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

DISUSUN OLEH :

MELYSA HANDAYANI

NIM 519101276

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

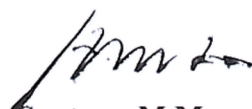
HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI ISTANA MAIMUN MEDAN,
SUMATERA UTARA




DISUSUN OLEH :
MELYSA HANDAYANI
NIM 519101276

Telah disetujui Oleh :

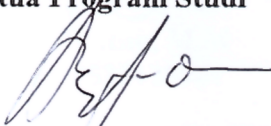
Pembimbing I


Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II


Setyo Prasiyono N., S.ST., M.Sc
NIDN. 0523098001

Mengetahui
Ketua Program Studi


Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI ISTANA MAIMUN MEDAN,
SUMATERA UTARA

Disusun oleh :

MELYSA HANDAYANI

519101276

Telah di Pertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Tanggal 20 Mei 2023

Tim Penguji :

Penguji Utama : Hary Hermawan, S.Par., M.M. :.....
NIDN. 0530099002

Penguji I : Drs. Santosa, M.M :.....
NIDN. 0519045901

Penguji II : Setyo Prasiyono N., S.ST., M.Sc :.....
NIDN. 0523098001

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melysa Handayani

NIM : 519101276

Menyatakan dengan sungguh – sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung DI Istana Maimun, Sumatera Utara” adalah asli karya sendiri, hasil gagasan dan penelitian sendiri dengan arahan dosen pembimbingan, kecuali kutipan sebagai acuan yang telah penulis sebutkan sumbernya dalam daftar pustaka, belum pernah diajukan di instansi manapun, dan bukan karya jiplakan.

Dengan pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Yogyakarta, April 2023


Melysa Handayani

MOTTO

Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah." - HR. Muslim

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya serta memberikan jalan dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat kelulusan untuk program Sarjana di STP AMPTA Yogyakarta. Dengan rasa bangga skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan hingga saat ini, sehingga saya bisa menikmati berkat yang Allah berikan dan dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana di STP AMPTA Yogyakarta dengan baik.
2. Kepada Bapak dan Mamak yang selalu mendoakan saya serta memberikan dukungan moril maupun material sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan.
3. Kepada adik-adikku, Kakak-kakaku dan seluruh keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan.
4. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada teman teman Saya Evi Triyani, Lisme sianturi S.Par dan Ningtia wulandari, S.Par dan yang ada di Grup Pasukan butuh party, Anti Gosip-gosip Club dan Sosa Yang tidak bisa saya sebutkan nama nya satu persatu Terima kasih sudah menjadi teman yang baik yang selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.

6. Kepada teman-teman seangkatan dan seperjuangan di STP AMPTA Yogyakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas support, saran dan doa dalam penyusunan skripsi ini, begitu banyak kenangan yang telah kalian berikan kepada saya selama duduk di bangku kuliah.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Istana Maimun Medan, Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Drs. Santosa, M.M. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak Setyo Prasiyono N., S.ST., M.Sc. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dengan sabar dan bijaksana selama proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hary Hermawan, S.Par., M.M. , selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
5. Pengelola Istana Maimun yang telah menyambut baik peneliti dan memberikan bantuan dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

Semoga bantuan dari Bapak, Ibu, para responden, serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan yang Maha Kuasa. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, untuk itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Akhir kata, terima kasih dan Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 26 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Pariwisata	8
2. Jenis Jenis Pariwisata	9
3. Wisatawan	11
4. Kualiatas Pelayanan	12
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
6. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	19
7. Kepuasan Konsumen.....	21
B. Penelitan Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	27
B. Subjek dan Objek Penelitian	27
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel	28
E. Sampel dan Teknik Pengambil Sampel.....	29
F. Variabel Penelitian	30
G. Metode Pengumpulan Data.....	32
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
I. Metode Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	40
B. Karakteristik Data Penelitian	46
C. Hasil Uji Instrumen	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reabilitas.....	47
D. Hasil Analisis Deskriptif	48
E. Hasil Penelitian.....	58
1. Uji Asumsi Klasik.....	58
2. Regresi Linier Sederhana	61
3. Pengujian Hipotesis.....	64
4. Uji Koefisien Determinasi.....	69
F. Pembahasan	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Istana Maimun Kota Medan Tahun 2019	3
Tabel 1.2 Data Pengunjung Istana Maimoon Januari 2022 – Desember 2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Daftar Nama Sultan-Sultan Deli	45
Tabel 4.2 Deskriptif Responden.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas	48
Tabel 4.5 Skala Likert	49
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X)	50
Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	60
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.10 Hasil F	64
Tabel 4.11 Hasil Uji T	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Istana Maimun Tampak Depan	41
Gambar 4.2 Fasilitas Pada Istana Maimun.....	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Kuesioner
Jawaban Responden Uji Coba
Jawaban Kuesioner
Hasil Analisis Data
Surat Izin Penelitian
Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimun. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung di Istana Maimun. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin berjumlah 100 orang pengunjung di Istana Maimun. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi Liner Berganda, Uji Hipotesis (Uji t), dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (*Statistic Package for the Social Sciens*) versi 24.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara Variabel *Tangibles* (X1), *Reability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empaty* (X5) Terhadap kepuasan pengunjung (Y) dimana berdasarkan hasil perhitungan hipotesis secara simultan yang menunjukkan bahwa diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh $489.256 > 2,30$ yang berarti positif dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Variabel *Tangibles* (X1) merupakan Variabel bebas yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel terkait. Hal ini ditunjukkan dengan ada pengaruh positif dan signifikan berdasarkan uji T/Parsial diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($13.326 > 1.985$), tingkat signifikan *Tangibles* $0,000 < 0,05$. Dan nilai koefisien beta *Tangibles* (X1) sebesar 0.721 dari koefisien beta *Reability* (X2) sebesar 0.127, *Responsiveness* (X3) sebesar 0.159, *Assurance* (X4) sebesar 0.119, *Empaty* (X5) sebesar 0.661. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai dari R square sebesar 0.961 artinya variabel bebas/kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 96,1% terhadap kepuasan pengunjung sedangkan sisanya 3,9% itu di peroleh dari faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on tourist satisfaction at the Maimun Palace tourist attraction. The approach used in this study is an associative approach. The population in this study were all visitors to the Maimun Palace tourist attraction. The sample in this study used the slovin formula, totaling 100 visitors to the Maimun Palace tourist attraction. Data collection techniques in this study used interview techniques, documentation studies, observations, and questionnaires. Data analysis techniques in this study used a Multiple Linear Regression Analysis Test, Hypothesis Test (t test), and the Coefficient of Determination. Data processing in this study used the SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) software version 24.00.

The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between Tangibles Variables (X1), Reability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) on visitor satisfaction (Y) Based on the results of simultaneous hypothesis calculations which show that the obtained value of $F_{count} > F_{table}$ obtained $489,256 > 2.30$ which means positive and a significant level of $0.000 < 0.05$. Thus the hypothesis H_0 is rejected and H_a is accepted. The Tangibles Variable (X1) is the independent variable that has the most dominant influence on the related variables. This is shown by the presence of a positive and significant effect based on the T/Partial test, obtaining t_{count} greater than t_{table} ($13,326 > 1,985$), a significant level of Tangibles $0.000 < 0.05$. And the beta coefficient Tangibles (X1) is 0.721 from the beta coefficient Reability (X2) is 0.127, Responsiveness (X3) is 0.159, Assurance (X4) is 0.119, Empathy (X5) is 0.661. Thus the hypothesis H_0 is rejected and H_a is accepted. The value of R square is 0.961, meaning that the independent variable/service quality has an effect of 96.1% on visitor satisfaction while the remaining 3.9% is obtained from other factors.

Keywords: *Service Quality, tourists Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang tersebar dari ujung Barat sampai ujung Timur Merauke dengan beberapa industri pariwisata di dalamnya. Indonesia terkenal akan banyak tempat yang indah bahkan terdapat banyak nilai sejarah, sehingga menarik banyak para wisatawan untuk berkunjung baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Pariwisata saat ini telah menjadi tumpuan pemasukan devisa pendapatan bagi negara. Menanggapi hal tersebut, pemerintah kini berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan segala aspek yang dapat menarik perhatian wisatawan baik dalam Negeri bahkan asing untuk berkunjung ke Indonesia.

Salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia yang populer adalah pulau Sumatera Utara. Sumatera Utara adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian Utara Pulau Sumatera. Provinsi ini beribu Kota Di Kota Medan dengan luas wilayah 72.981,23Km². Sumatera Utara merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbesar keempat di Indonesia, setelah Jawa Barat, Jawa Timur, dan Jawa Tengah. Sumatera Utara memiliki berbagai macam destinasi wisata yang sangat beragam, seperti Danau Toba yang telah ditetapkan sebagai Destinasi super prioritas yang ditetapkan pada tahun 2021 lalu oleh Menparekraf, Sandiaga Uno.

Selain Danau Toba terdapat juga destinasi wisata yang tidak kalah menarik yaitu Istana Maimun.

Istana Maimun adalah sebuah wisata sejarah yang masih melestarikan budaya baik dalam berbagai aspek. Nilai wujud budaya material masih hidup dalam masyarakat tersebut, pada budaya material seperti budaya tradisional terkonsentrasi dan terpelihara secara baik serta yayasan istana sepakat untuk memelihara. Hal ini tentunya menjadi daya tarik serta keunikan tersendiri dan dapat dimanfaatkan untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta pemanfaatan sumberdaya budaya untuk kepentingan komersial yang dapat membawa dampak pada peningkatan ekonomi rakyat. Salah satu upaya pemerintah kota Medan, mengaitkan sejarah dan pariwisata dengan membuka destinasi wisata Istana Maimun. Nama tersebut telah dikenal dan tercatat sebagai salah satu daerah penting kesultanan Deli. Hal ini disebabkan di kota Medan terdapat Istana Kesultanan Deli. Dalam waktu-waktu tertentu, di istana ini diadakan pertunjukan musik tradisional Melayu. Biasanya, pertunjukan-pertunjukan tersebut dihelat dalam rangka memeriahkan pesta kebudayaan, pesta perkawinan dan kegiatan sukacita lainnya. Selain itu, dua kali dalam setahun, Sultan Deli mengadakan acara silaturahmi antar keluarga besar Istana. Berikut data pendapatan Istana Maimun Medan Tahun 2019.

Tabel 1.1 Data Pendapatan Istana Maimun Kota Medan Tahun 2019

Bulan	Jumlah Pendapatan
Januari	Rp. 22.793.000,-
Februari	Rp. 11.634.800,-
Maret	Rp. 13.800.300,-
April	Rp. 44.467.100,-
Mei	Rp. 20.456.100,-
Juni	Rp. 31.810.408,-
Juli	Rp. 32.291.200,-
Agustus	Rp. 17.011.900,-
September	Rp. 11.351.300,-
Oktober	Rp.216.280.800,-
November	Rp. 17.112.300,-
Desember	Rp. 19.013.900,-
Total	Rp.458.023.108,-

Sumber : Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kota Medan 2019

Dari tabel diatas diketahui pendapatan total Istana Maimun Kota Medan Tahun 2019 sebesar Rp. 458.023.108,-. Sebagai salah satu sumber pendapatan daerah, Istana Maimun masih perlu ditingkatkan potensinya untuk mendapatkan pendapatan yang lebih besar lagi (Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kota Medan, 2019). Berdasarkan data pengunjung pada 2019, Istana Maimun mengalami tingkat pengurangan pengunjung sejak pandemi Covid, untuk dapat mengatasi hal tersebut pengelola telah melakukan prosedur Covid akan tetapi hal tersebut belum mampu mengatasi penurunan pengunjung. Dari hal tersebut maka perlu dicari faktor lain untuk dapat mengatasi penurunan pengunjung seperti kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan pihak pengelola, akan lebih mampu meningkatkan kepuasan pengunjung (Saputra, 2018). Hal ini diharapkan dapat mendongkrak tingkat kunjungan wisatawan yang beberapa tahun terakhir ini mengalami penurunan.

Tabel 1.2 Data Pengunjung Istana Maimoon Januari 2022-Desember 2022

No	Tahun	Jumlah kunjungan
1	Januari 2022	31.197
2	Februari 2022	24.965
3	Maret 2022	22.496
4	April 2022	24.607
5	Mei 2022	22.243
6	Juni 2022	35.636
7	Juli 2022	28.795
8	Agustus 2022	20.904
9	September 2022	22.571
10	Oktober 2022	20.536
11	November 2022	27.856
12	Desember	39.586

Sumber: Yayasan Istana Maimoon

Berdasarkan Tabel diatas jumlah kunjungan wisatawan Istana Maimoon tahun 2021-2022 dimulai dari bulan November hingga Desember 2022 mengalami peningkatan jumlah wisatawan, peningkatan ini terjadi disebabkan pada bulan tersebut merupakan masa liburan akhir tahun.

Menurut Hermawan (2018) kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas pelayanan pariwisata yang di terima nya sehingga berkaitan dari apa yang di lihat secara langsung oleh pengunjung terkait barang yang di pasarkan. Serta keinginan pegawai dalam melayani. Reaksi dan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan pada kosumen dengan segera terfokus pada pengetahuan, kemampuan dan keramahmataman karyawan,

berhubung dengan keyakinan konsumen bahwa karyawan yang akan memberikan dan menyediakan pelayanan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kedekatan serta memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugasnya.

Evaluasi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan Istana Maimun sangatlah penting. Untuk itu pihak pengelola perlu untuk selalu mendapatkan informasi yang berasal dari konsumen sebagai masukan bagi penyempurnaan pelayanan wisata. Berdasarkan kenyataan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Istana Maimun Medan, Sumatera Utara.”**

B. Rumusan Masalah

Setiap destinasi selalu bertujuan untuk membuat pengunjung puas dengan harapan kunjungan ulang agar pengunjung semakin meningkat. Salah satu langkah atau tindakan untuk menciptakan kepuasan wisatawan yaitu pengelola hendaknya memperhatikan tentang kualitas pelayanan yang di berikan kepada wisatawan ada pun kualitas pelayanan terdiri dari aspek-aspek berikut *Tangibles, Reability, Resoinsivenes, Assurance*, dan *Empaty*. Dari uraian diatas dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Istana Maimun Medan, Sumatera Utara?

2. Aspek-aspek manakah dari kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Istana Maimun Medan, Sumatera Utara?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi pada Kualitas Pelayanan dengan pendekatan teori dari Philip Kotler (dalam Permana 2022:97) yang terdiri dari *Tangibles*, *Reability*, *Resoinsivenes*, *Assurance*, dan *Empaty*.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Aspek-aspek manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini di harapkan juga dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teotitis
 - a. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini di harapkan bermanfaat sebagai referensi tambahan dalam ilmu pemasaran jasa khususnya dalam menciptakan kepuasan wisatawan. penelitian sejenisnya.

b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sarana di dalam menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman di bidang pariwisata, khususnya di dalam membangungun minat kunjung wisatwan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitan ini, dapat di gunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi pada penelitian yang meneliti masalah sejenis.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat di peroleh dalam penelitian ini sabagai berikut

a. Bagi pengelola destinasi wisata Istana Maimun Medan, Sumatera Utara

Manfaat bagi pengelola destinasi wisata Istana Maimun Medan, Sumatera Utara, penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan juga bahan pembelajaran dan evaluasi.

b. Bagi wisatawan

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan informasi bagi wisatawan mengenai destinasi wisata di Istana Maimun Medan, Sumatera Utara.